

教宣 せぶん

お客様の声

「必要がないものがあつたら処分したいんだけど、見てもらえない?」。保険の募集人として、こんな依頼をお客さんから受けたことはないでしょうか?

お客さんは保険会社から直送される「紙」や、扱者から渡される「紙」が、必要なものなのか、もう要らないものなのか、判断がつかず、何年分もの「紙」を保管しており、1年ぶりに顔を出した扱者の訪問に「良い機会」とばかりに切り出したのでした。

「安心品質」や「抜本改革」という施策のなかで、お客さんに届けられる「紙」は、以前よりはるかに多くなりました。契約時に所定の手続きを終え、申込書や契約内容確認書の控え、重要事項説明書を置いてこようとすると、「こんなものは要らないから、そっちで処分してくれ」と言われることもあります。言外に「俺はおまえとの信頼関係で保険に入っているんだから」と言われているのがわかりますが、最後は「申し訳ありません。いまはこういうルールになっているので」と言って、置いてきます。このお客さんの扱者として、このお客さんがその「紙」を必要とするのか、しないのか、ハッキリ見えます。万一の場合、このお客さんは間違いなく「紙」を見るのではなく、「私」に聞いてくるでしょう。「紙」と「私」とどちらが頼りになるかを比較するつもりはありませんが、ここにこそ扱者としての存在感があるはずで

お客さんと面して仕事をしている立場から、こういう現実に数多く接していると、会社が行おうとしている施策が虚しく思えて仕方ありません。莫大なお金と労力、そして「紙」という貴重な資源が、この施策のために使われています。しかし、大量の「紙」を手にするのでお客さんがより「安心感」を持っているという実感は、まったくありません。この手の施策が、お客さんの安心感のためというより、保険会社の保身のために行われているように映ります。成果は真にお客さんの安心感につながらなければ、貴重な資本を投じた意味がありません。もっと施策を真剣に考えてもらいたいものです。